**カスハラ対応フローチャート（新人職員用・詳細版）**

**監修：RESUS社会保険労務士事務所**

| **ステップ** | **状況・行動** | **ポイント・具体例** | **声掛け例** | **記録例文** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. 安全確保** | ・危険を感じたら距離をとる・大声・暴言・威圧的態度の際は周囲に助けを求める | ・まずは「自分の安全」を優先・暴力や接触の恐れがあればすぐ退避・付近の職員やナースコールで援助要請 | 「少し失礼します。安全のため距離を取らせていただきます。」「応援を呼んできますので少々お待ちください。」 | 「〇月〇日〇時頃、利用者〇〇様が声を荒らげたため、距離を取り同僚に応援を要請。」 |
| **2. 落ち着いた声掛け・一時対応** | ・感情的にならず低いトーンで話す・「確認いたしますので少々お待ちください」と伝える・その場で即断せず「保留対応」を基本とする | ・謝罪のしすぎ・反論は避ける・相手を落ち着かせる目的で中立的な言葉を使う | 「ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。内容を確認いたしますので少々お待ちください。」 | 「〇月〇日〇時、〇〇様よりサービス内容への苦情あり。詳細確認のため対応を保留し上司に報告予定。」 |
| **3. 上司・先輩に即報告** | ・状況を簡潔に伝える・判断は上司に委ねる | ・「誰が・何を・どのように言ったか」を簡潔に・判断や対応は自分で抱え込まない | 「〇〇様がこういう状況です。対応をお願いします。」 | 「状況を先輩△△さんに報告。対応方針は上司に一任。」 |
| **4. 記録作成** | ・日時・場所・相手の言動・自分の対応を客観的に記録 | ・感情ではなく事実を中心に記載・簡潔でも「いつ・誰が・何をした」がわかるように | 「〇月〇日〇時、〇〇様が大声で『○○しろ』と発言。自分は距離をとり上司に報告。」 | 「〇月〇日、訪室時に〇〇様より声を荒げられたため、距離を取り、△△職員を呼び対応。サービス内容への不満の訴えあり。」 |
| **5. 管理者・本部報告** | ・施設長や管理職に正式報告・今後の対応・方針を決定してもらう | ・繰り返し発生防止を目的に情報集約・契約や案内の見直しも検討 | 「管理者に報告し、今後の対応について協議をお願いしました。」 | 「管理者□□氏へ正式報告し、契約内容の再説明と面談調整の方針決定。」 |
| **6. 外部相談・専門家対応** | ・法的リスクや長期化する恐れがある場合は社労士や外部相談窓口へ | ・職員を守るため、外部の力を活用・第三者視点で対応方針の透明性確保 | 「外部相談窓口にご相談します。」 | 「顧問社労士に報告し、対応記録を共有。」 |
| **7. チーム共有・再発防止** | ・職員会議などで事例を共有・マニュアルや掲示物の改善 | ・同じトラブルに新人が対応できるよう仕組み化 | 「今回の対応を職員会議で共有し、掲示資料を更新しました。」 | 「〇〇様の事例を共有し、対応フローチャートを改訂予定。」 |

**🔑 フローチャートのポイント**

* **新人でも声を出しやすい「そのまま使える言葉」を明記**
* **記録例文で書き方イメージを具体化**（「事実を淡々と記載する」習慣づけ）
* **研修にも直結**：ロールプレイ教材や報告書演習にそのまま利用可能